



PREFEITURA MUNICIPAL DE FOZ DO IGUAÇU

Estado do Paraná

www.pmfi.pr.gov.br



Foz do Iguaçu, 01 de julho de 2025.

Ofício nº 8011/25 – GAB - GABINETE DO PREFEITO

Assunto: **RESPOSTA AO REQUERIMENTO Nº 327/2025**

Senhor Presidente,

Em atenção ao Requerimento nº 327/2025, de autoria do Nobre Vereador Evandro Ferreira, encaminhado pelo Ofício nº 701/2025-GP, de 5 de junho de 2025, dessa Casa de Leis, sobre o tratamento dado atualmente às denúncias, reclamações, elogios e demais manifestações feitas pela população por meio do aplicativo e-Ouve Foz, remetemos a manifestação da Ouvidoria Geral do Município, por meio do Memorando nº 45626, de 26 de junho de 2025.

Atenciosamente,

Ao Senhor
PAULO APARECIDO DE SOUZA
Presidente da Câmara Municipal
FOZ DO IGUAÇU – PR



861471 11-41de-42cb-aafd-c62650b2e6a6





PREFEITURA MUNICIPAL DE FOZ DO IGUAÇU

Estado do Paraná

www.pmfi.pr.gov.br



MEMORANDO INTERNO

| | | |
|----------------------|---|---------------------------|
| Emitente: | GAB / OGM - OUVIDORIA GERAL DO MUNICIPIO | Data: 26/06/2025 |
| Destinatário: | SMAD / DIAD / DVCMR - DIVISÃO DE CONTROLE E MONITORAMENTO DOS REQUERIMENTOS LEGISLATIVOS. | Número: 45626/2025 |
| Assunto: | R: REQUERIMENTO Nº 327/2025 | |

Prezado,

Cumprimentando-o cordialmente, e, tendo em vista o memorando interno de nº 43066/2025, onde requer informações sobre o tratamento dado a denúncias, reclamações e demais manifestações feitas pelo contribuinte por meio do aplicativo eOuve.

Passamos a informar e responder aos pontos requeridos:

1- Número total de manifestações recebidas nos últimos 12 meses:

18.125 Ouvidorias Recebidas

2- Tempo médio de resposta e resolução das demandas registradas:

Jun2024 - 2 dias

Jul2024 - 4 dias

Ago2024 - 2 dias

Set2024 - 2 dias

Out2024 - 3 dias

Nov2024 - 2 dias

Dez2024 - 4 dias

Jan2025 - 94 dias (obs: sistema parado desde outubro. foram encaminhadas poucas demandas, pois o setor contava com somente um funcionário, inicio da nova gestão).

Fev2025 - 2 dias



f5b434e6-8128-4bbf-ad0a-8c111f722bae



8614711f-41de-42cb-aafd-c62650b2e6a6



Autenticado com senha por CARLA ROSANE REZENDE DE OLIVEIRA - OUVIDOR - 26/06/2025 às 12:21:45
Documento Código: f5b434e6-8128-4bbf-ad0a-8c111f722bae - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=f5b434e6-8128-4bbf-ad0a-8c111f722bae>



Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 01/07/2025 às 17:07:41
Documento Código: 8614711f-41de-42cb-aafd-c62650b2e6a6 - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=8614711f-41de-42cb-aafd-c62650b2e6a6>



Mar2025 - 2 dias

Abr2025 - 3 dias

Mai2025 - 4 dias

Jun2025 - 3 dias

3 - Taxa de resolutividade das manifestações encaminhadas pelo sistema:

88,3% (Eficiência geral)

75,3% (Eficiência do período de 12 meses exatos).

4- Secretarias ou setores mais demandados via eOuve:

| | | |
|--|----------|--------------|
| 1 . SMOB- Secretaria de Obras - Iluminação Pública | = | 5.957 |
| 2 . SMFO- DVFPO- Denúncia de Código de Posturas | = | 1.857 |
| 3 . SMOB- Secretaria de Obras - Manutenção Urbana | = | 1.311 |
| 4 . SMOB- Secretaria de Obras - Pavimentação | = | 1.074 |
| 5 . MEIO AMBIENTE - DIRETORIA DE BEM ESTAR ANIMAL - DIBA | = | 806 |
| 6 . MEIO AMBIENTE - DIRETORIA DE SERVIÇOS URBANOS | = | 724 |
| 7 . SMMA - Limpeza Urbana | = | 643 |
| 8 . Secretaria de Transporte e Mobilidade Urbana- Foztrans - Engenharia de Tráfego | = | 621 |
| 9 . Secretaria de Transporte e Mobilidade Urbana- Foztrans - Fiscalização deTrnsito | = | 520 |
| 10 SMFO- DVFAP- Crimes e infrações ambientais | = | 516 |

5 - Medidas adotadas para melhorar a transparência e a comunicação com cidadão que utiliza o canal:

- 1- A ouvidoria iniciou suas atividades priorizando a Transparência e a Comunicação com o cidadão e para tanto foram realizados trabalho de divulgação do Sistema eOuve e**



Autenticado com senha por CARLA ROSANE REZENDE DE OLIVEIRA - OUVIDOR - 26/06/2025 às 12:21:45
Documento Código: f5b434e6-8128-4bbf-ad0a-8c111f722bae - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmfj.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=f5b434e6-8128-4bbf-ad0a-8c111f722bae>



f5b434e6-8128-4bbf-ad0a-8c111f722bae



8614711f-41de-42cb-aafd-c62650b2e6a6



Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 01/07/2025 às 17:07:41
Documento Código: 8614711f-41de-42cb-aafd-c62650b2e6a6 - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmfj.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=8614711f-41de-42cb-aafd-c62650b2e6a6>

como o cidadão pode utilizar este canal, que pode ser através do tridígito 156, App eOuve, celular 45-984016126 para envio de documentos, fotos e vídeos, ou ainda pessoalmente na sede da Ouvidoria Geral, anexa ao Palácio das Cataratas.

Foi realizado material de comunicação, por mídia digital, rádios e TV, etc.....

Nos meses de fevereiro e março foram realizadas **reuniões com as secretarias e os diretores, receptores/interlocutores, com ouvidoria da saúde, ouvidoria da guarda municipal, e ouvidoria da Câmara Municipal de Foz do Iguaçu**, esta comunicação direta com os servidores responsáveis por responder as demandas no **sistema eOuve**, momento em que foi solicitado a todos a observação dos prazos determinados no Decreto Nº 31.383, de 09 de maio de 2023, para andamento e resposta da realização dos serviços/demandas solicitados pelo cidadão e realizados pelo município.

Com orientação para que todo andamento da demanda seja registrado dentro do sistema, e quando o serviço for realizado e encaminhado para conclusão, sejam, anexados documentos que comprovem a realização, fotos, vídeos, notificações, etc....., para que o cidadão possa acompanhar o andamento e a finalização do que foi por ele solicitado.

Também foi disponibilizado dentro do sistema eOuve, deixar visível ao cidadão acompanhar o andamento/encaminhamento do protocolo realizado até a sua conclusão.

A Ouvidoria levou a informação ao cidadão participando de eventos nos bairros para divulgar e informar sobre o canal eOuve e auxiliar o cidadão a baixar o App eOuve, e como utilizar o sistema como meio de comunicação entre ele e a administração pública/município.

Participou nos seguintes eventos para orientação direta ao contribuinte/cidadão:

Participação na **1ª Feira do Conhecimento da Tríplice Fronteira**, realizada em 04 de abril de 2025 na Rua Luiza Wandscher, bairro Jardim Copacabana, região Norte de Foz do Iguaçu.

Evento do Estado realizado pela **Polícia Civil do Paraná - PCPR nos bairros** e a Ouvidoria Geral participou, realizada de 03 a 07 de junho de 2025 em 2 locais distintos:

Do dia **03 a 05 de junho de 2025 no Centro de Convivência Prefeito Clóvis Cunha**



Autenticado com senha por CARLA ROSANE REZENDE DE OLIVEIRA - OUVIDOR - 26/06/2025 às 12:21:45
Documento Código: f5b434e6-8128-4bbf-ad0a-8c111f722bae - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=f5b434e6-8128-4bbf-ad0a-8c111f722bae>



f5b434e6-8128-4bbf-ad0a-8c111f722bae



86147111-41de-42cb-aafd-c62650b2e6a6



Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 01/07/2025 às 17:07:41
Documento Código: 86147111-41de-42cb-aafd-c62650b2e6a6 - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=86147111-41de-42cb-aafd-c62650b2e6a6>



Vianna, Rua Julio Brecher nº 470 bairro Lagoa Dourada região Oeste de Foz do Iguaçu.

No dia **06 e 07 de junho de 2025**, no **Centro de Convivência Francisco Bubas**, Rua Amor Perfeito, bairro Jardim das Flores, região Leste de Foz do Iguaçu.

Eventos para orientação aos servidores públicos, secretários, diretores, e os receptores/interlocutores que respondem ao **sistema eOuve** em suas respectivas secretarias.

O **1º Treinamento do eOuve realizado em 18 de março de 2025** na Fundação Cultural de Foz do Iguaçu, com a participação de **86 servidores**.

O **2º treinamento do eOuve realizado em 18 de junho de 2025** na Fundação Cultural de Foz do Iguaçu, com a participação de **92 servidores**.

Observando que esta gestão teve início em janeiro do presente ano de 2025.

Assim, certos de que atendemos a solicitação, nos colocamos à disposição para demais esclarecimentos.



f5b434e6-8128-4bbf-ad0a-8c111f722bae



8614711f-41de-42cb-aafd-c62650b2e6a6



Autenticado com senha por CARLA ROSANE REZENDE DE OLIVEIRA - OUVIDOR - 26/06/2025 às 12:21:45
Documento Código: f5b434e6-8128-4bbf-ad0a-8c111f722bae - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmf.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=f5b434e6-8128-4bbf-ad0a-8c111f722bae>



Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 01/07/2025 às 17:07:41
Documento Código: 8614711f-41de-42cb-aafd-c62650b2e6a6 - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmf.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=8614711f-41de-42cb-aafd-c62650b2e6a6>

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

Tipo: **MEMORANDO INTERNO**

Número: **45.626/2025**

Assunto: **R: REQUERIMENTO Nº 327/2025**

O documento acima foi proposto para assinatura eletrônica na plataforma **SID** de assinaturas.

Para verificar as assinaturas clique no link:

<https://sistemas.pmf.pr.gov.br/rp/sidpublico/verificar?codigo=f5b434e6-8128-4bbf-ad0a-8c111f722bae>

e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação:
f5b434e6-8128-4bbf-ad0a-8c111f722bae

Hash do Documento

29F9B4C734054B368184B34C113FFDBA4DC661DEAB3795D34FCB37BADAA6DB8E

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 27/06/2025 é(são) :

CARLA ROSANE REZENDE DE OLIVEIRA (Signatário) - CPF: ***03430197** em 26/06/2025
12:21:45 - OK

Tipo: Assinatura Eletrônica



A ASSINATURA ELETRÔNICA DESTE DOCUMENTO ESTÁ AMPARADA PELO:

DECRETO Nº 28.900, DE 20 DE JANEIRO DE 2021.

LEI Nº 4536 , DE 4 DE SETEMBRO DE 2017.

Autoriza a utilização do meio eletrônico para a gestão dos processos administrativos e de documentos de arquivo , produzidos nos termos das Leis nºs 3.971, de 17 de abril de 2012 e 4.057, de 19 de dezembro de 2012, no âmbito dos órgãos da Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional do Município de Foz do Iguaçu.



86147111-41de-42cb-aafd-c62650b2e6a6



PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

Tipo: **OFÍCIO**

Número: **8.011/2025**

Assunto: **RESPOSTA AO REQUERIMENTO Nº 327/2025**

O documento acima foi proposto para assinatura eletrônica na plataforma **SID** de assinaturas.

Para verificar as assinaturas clique no link:

<https://sistemas.pmf.pr.gov.br/rp/sidpublico/verificar?codigo=8614711f-41de-42cb-aafd-c62650b2e6a6>

e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação:
8614711f-41de-42cb-aafd-c62650b2e6a6

Hash do Documento

6EAB8CF26E6A8BBA6136DCE180B6C33AD5149BFA9C6D88997EAB2584A622D9E2

Anexos

REQ 327-2025.pdf - **105904b4-4ebd-43b0-9dfe-bd86721170d2**

RESPOSTA REQ 327-2025 - MEMORANDO INTERNO- Nº 45626-2025 - GAB-OGM.pdf -

08023770-8bdd-44c7-a9c1-8a6d0a09526a

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 02/07/2025 é(são) :

JOAQUIM SILVA E LUNA (Signatário) - CPF: ***86476734** em 01/07/2025 17:07:41 - **OK**

Tipo: Assinatura Digital



A ASSINATURA ELETRÔNICA DESTE DOCUMENTO ESTÁ AMPARADA PELO:

DECRETO Nº 28.900, DE 20 DE JANEIRO DE 2021.

LEI Nº 4536, DE 4 DE SETEMBRO DE 2017.

Autoriza a utilização do meio eletrônico para a gestão dos processos administrativos e de documentos de arquivo, produzidos nos termos das Leis nºs 3.971, de 17 de abril de 2012 e 4.057, de 19 de dezembro de 2012, no âmbito dos órgãos da Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional do Município de Foz do Iguaçu.

